

Студент 2 курсу
факультету економіки і права ХНЕУ ім. С. Кузнеця

МІЖСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Анотація. Здійснено аналіз міжособистісних конфліктів в організаціях та досліджено основні причини міжособистісних конфліктів.

Аннотация. Осуществлен анализ межличностных конфликтов в организациях и исследованы основные причины межличностных конфликтов.

Annotation. The analysis of interpersonal conflicts in organizations was carried out and the main causes of interpersonal conflicts were investigated.

Ключові слова: міжособистісний конфлікт, конфліктна ситуація, розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, відмінності в цілях, відмінності у способах досягнення цілей, незадовільні комунікації.

До поширених психологічних конфліктів відносять міжособистісні конфлікти. Практично всі сфери людських відносин охоплюються ними. Конфлікт, так чи інакше, зводиться до міжособистісного. Тому знання особливостей, причин виникнення та способів управління міжособистісними конфліктами в організації є невід'ємною складовою підготовки будь-якого фахівця.

Метою статі є визначення причин розвитку сучасного стану конфліктних ситуацій на прикладі міжособистісних конфліктів в організаціях, а також обґрунтування напрямів їх вирішення.

На сьогоднішній день нікому не треба доводити, що проблема, конфліктів існує. Причини виникнення та ефективне розв'язання міжособистісних конфліктів, проведення переговорів і пошуку згоди привертала неабиякий інтерес з боку як професійних конфліктологів, так і соціологів, а саме: К. Томаса, Дж. Моутона, Р. Блейка, Р. Дарендорфа та ін. Інтерес до проблеми конфліктів виявляють політики, педагоги, керівники, психологи, соціальні працівники, словом усі, хто пов'язаний на практиці з проблемами взаємодії людей [1].

Зростаючий інтерес здебільшого пов'язаний із підвищенням напруженості в різних громадських структурах соціальної взаємодії та необхідності практичної допомоги окремим людям у вирішенні конфліктів. Саме це робить міжособистісні конфлікти актуальною темою для аналізу як в організаціях, так і в повсякденному житті.

Міжособистісний конфлікт – протиріччя, яке викликане несумісністю поглядів, потреб, інтересів, цілей. Якщо говорять про конфлікт, то відразу уявляється картина протистояння на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів двох людей [2].

Відмінні особливості міжособистісних конфліктів полягають у такому:

1. Безпосереднє протистояння людей у міжособистісних конфліктах відбувається тут і зараз. Основа для зіткнення – це їх особисті мотиви.

2. Весь спектр відомих причин виявляється у міжособистісних конфліктах, а саме: об'єктивні і суб'єктивні, загальні і поодинокі.

3. Для суб'єктів конфліктної взаємодії, міжособистісні конфлікти є своєрідним "полігоном" перевірки темпераментів, характерів, інтелекту, волі, прояву здібностей та інших індивідуально-психологічних особливостей.

4. Міжособистісні конфлікти відрізняються від інших видів конфліктів, високою емоційністю й охоплення практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами.

5. Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси як конфліктуючих, так і тих, з ким вони пов'язані або міжособистісними, або службовими відносинами.

Важливо враховувати у процесі управління міжособистісними конфліктами їх причини та фактори, взаємні симпатії й антипатії, а також характер міжособистісних відносин конфліктантів до конфлікту [3].

Конфлікт в організаціях проявляється по-різному. Багато керівників вважають, що причиною є відмінність характерів. Дійсно, зустрічаються люди, яким через відмінності в характерах, манері поведінки, поглядах дуже непросто ладнати один з одним. Однак більш глибокий аналіз показує, що в основі таких конфліктів полягають об'єктивні причини. Прикладом може стати боротьба за обмежені ресурси: виробничі площі, робочу силу, матеріальні засоби, час використання обладнання тощо. Кожен конфліктант вважає, що в ресурсах потребує саме він, а не інший. Конфлікти виникають між керівником і підлеглим. Як приклад можна розглядати таке: підлеглий переконаний, що керівник ставить до нього занадто високі вимоги, а керівник вважає, що підлеглий не бажає працювати на повну силу [4].

Можна виділити декілька основних причин конфліктів в організаціях:

1. Розподіл ресурсів. Ресурси завжди обмежені. Люди завжди хочуть отримувати не менше, а більше, і власні потреби здебільшого, здаються обґрунтованими.

2. Взаємозалежність завдань. Конфліктна ситуація існує скрізь, де всі люди (або групи) залежать один від одного у виконанні завдань.

3. Відмінності в цілях. Чим більша організація, тим більша ймовірність конфліктів і тоді, коли вона розподіляється на спеціалізовані підрозділи. Наприклад, працівники також переслідують власні цілі, що не співпадають з цілями інших співробітників.

4. Відмінності в способах досягнення цілей. Наявність суперечливих інтересів у керівників і безпосередніх виконавців, тобто різні погляди на способи і шляхи досягнення загальних цілей.

5. Незадовільні комунікації. Незадовільні комунікації дуже часто є причиною конфлікту в організаціях. Неточна або неповна передача інформації, може стати не тільки причиною, але і дисфункціональним наслідком конфлікту. Погана комунікація перешкоджає управлінню конфліктами.

6. Відмінності в психологічних особливостях. Як було зазначено, кожна людина володіє певним характером, темпераментом, звичками, установками, потребами тощо. Коли психологічні відмінності учасників спільної діяльності великі, то вони заважають її здійсненню, збільшують імовірність виникнення всіх видів і типів конфліктів. Але також є випадки, коли можна говорити про психологічну несумісність. У наш час менеджери все більшу увагу приділяють підбору і формуванню "злагоджених команд".

Для вирішення цих проблем потрібно:

1. Чітке формулювання вимог. Запобіганню дисфункціональним конфліктам сприяє чітке роз'яснення вимог до роботи або до її результатів кожного конкретного працівника чи підрозділу в цілому; наявність ясно й однозначно сформульованих обов'язків і правил виконання роботи.

2. Використання координуючих механізмів. Коли підлеглий знає, чиї розпорядження він повинен виконувати, то це полегшує управління великою групою конфліктних ситуацій. При виникненні розбіжностей у працівників з питань виробничого характеру вони можуть звернутися до свого безпосереднього начальника. Інколи в організаціях створюють спеціальні інтеграційні служби, завдання яких полягає у погодженні цілей різних підрозділів.

3. Встановлення загальних цілей. На це впливає інформованість усіх працівників про стратегії, політику організації, а також їх обізнаність із внутрішнім станом справ у різних підрозділах. Дуже ефективним виявляється формулювання цілей організації на рівні цілей суспільства. Наявність спільних цілей допомагає людям краще зрозуміти, як їм слід поводитися у конфліктних ситуаціях, перетворюючи їх на функціональні.

4. Система заохочень. При встановленні такої системи критеріїв виключаються зіткнення інтересів різних працівників і підрозділів. Для зниження конфліктності та підвищення безпеки в організації треба заохочувати всіх працівників до усунення виявлених порушень [5].

Отже, зробивши аналіз міжособистісних конфліктів в організаціях, можливо узагальнити деякі причини та їх виникнення, а саме: розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, відмінності в цілях, відмінності в способах досягнення цілей, незадовільні комунікації, відмінності в психологічних особливостях. При вирішенні цих проблем пріоритетом є поліпшення морально-психологічного стану в організаціях, за допомогою налагодження загальних цінностей, встановлення критеріїв ефективності роботи, дотримання принципу єдиноначальності і чіткого дотримання вимог, виконання основних правил роботи, створення справедливих систем заохочень, установлення загальних цілей в організації, використання і дотримання координуючих механізмів.

Наук. керівн. Славгородська О. Ю.

Література: 1. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии : курс лекций / Д. П. Зеркин. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 480 с. 2. Електронний довідник "Вікіпедія". – Режим доступу : <http://ru.wikipedia.org>. – Назва з екрану. 3. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с. 4. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебн. пособ. / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб. : Питер, 2009. – 304 с. : ил. – (Серия "Учебное пособие"). 5. Конспекти з конфліктології [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rudn.ru>. – Назва з екрану.